Qualitätsmanagement

Von Präsident HR Dr. Hadmar Lechner

Können Sie sich noch erinnern, wie es vor dreißig Jahren war, im kalten Winter den Wagen zu starten? Es war keineswegs sicher, ob das Fahrzeug überhaupt starten würde. Und wie ist es heute?
Man steigt in sein Fahrzeug, dreht den Zündschlüssel, und der Motor läuft. Denn die Fahrzeughersteller haben die Qualität verbessert.

LV Niederösterreich

Qualitätsmanagement, eines der Schlagworte in der modernen Wirtschaft, führt dazu, dass man mit hoher Sicherheit Produktqualität garantieren kann, Fehler werden minimiert.
Und können Sie sich erinnern, wie es vor dreißig Jahren im kalten Winter war, wenn man ein Fahrzeug des Roten Kreuzes benötigt hat?

Auch auf diesem Sektor hat sich viel verändert. Das Leistungsspektrum des Roten Kreuzes ist verbreitert worden, und die Qualität der Hilfe für die niederösterreichische Bevölkerung ebenfalls. Wir bringen professionelle Hilfe dorthin, wo sie dringend benötigt wird. Unsere Mitarbeiter erhalten eine spezielle und fundierte theoretische und praktische Ausbildung. Über 14.000 von ihnen sind überdies freiwillig für uns tätig – rund um die Uhr.

Wenn Sie an das vergangene Jahr zurückdenken, werden Sie sich an den Einsatz im Österreich-Camp in Shkodra, an die beiden Erdbeben in der Türkei und an das verheerende Unglück in Wilhelmsburg erinnern – niederösterreichische Rotkreuz-Mitarbeiter waren immer zur Stelle, um rasch und professionell Hilfe zu leisten.

Wir haben immer wieder viele, vor allem junge Mitbürgerinnen und Mitbürger, die uns ehrenamtlich unterstützen, ganz anders als es Untersuchungen über den gesellschaftlichen Trend zeigen. Und wir freuen uns, wenn auch Sie unsere Organisation unterstützen. Durch Ihre Zeitspende, als ehrenamtlicher Mitarbeiter, durch Ihre Geldspende, als Gönner oder durch Ihre Blutspende.

Checklisten

In der Leitstelle werden alle Einsätze koordiniert

Was beim Roten Kreuz passiert, wenn etwas passiert.

Leitstellendisponentinnen und Leitstellendisponenten sind jene Rotkreuz-Mitarbeiter, die in der Einsatzleitstelle die Notrufe entgegennehmen, die Fahrzeuge zu ihren Einsatzorten schicken und den Dienstbetrieb an der Rotkreuz-Bezirksstelle koordinieren. Diese Tätigkeit verlangt neben einer fundierten Ausbildung und guten Kenntnissen der Sanitätshilfe und der lokalen geografischen Gegebenheiten großes Organisationsgeschick.

Klare Abläufe

Damit die Qualität der Einsatzkoordination Niederösterreich einheitlich hoch ist, gibt es klare Ablaufschemen, wie einlangende Alarmrufe gehandhabt werden. Denn in der Leitstelle werden im Normalfall neben den Notrufen 144 und 141 auch mehrere Amtsleitungen und Querverbindungen zu anderen Hilfsorganisationen und Krankenhäusern disponiert. Auch der permanente Funkkontakt zu den Fahrzeugen muss gewährleistet werden.

Und so sieht nun der Ablauf nach dem Eingang einer Notfallmeldung unter dem Notruf 144 aus: Zuerst wird entschieden, ob es sich bei der Meldung um einen Notfall handelt, bei dem der Patient sofort und dringend Hilfe benötigt, oder ob der Auftrag ein Krankentransport ist, der von anderen Fahrzeugen durchgeführt wird.

Überprüfung

Handelt es sich um einen Notfall, so wird überprüft, ob

für den Alarmfall

ein Rettungsfahrzeug ausreicht oder ob mehrere Fahrzeuge (zum Beispiel bei einem Verkehrsunfall) benötigt werden bzw. ob notärztliche Hilfe durch den Notarzthubschrauber oder Notarztwagen vor Ort gebraucht wird.

Einsätze, bei denen sehr viele Patienten zu versorgen sind, wie bei einem Zugsunglück oder großen Verkehrsunfällen, bezeichnet man als Großschadensereignisse.

Wichtig für Alarmierungen im Großschadensfall ist der einheitlich klar geregelte Ablauf. In ganz Niederösterreich gilt im Grunde derselbe Alarmplan. In welcher Leitstelle des Roten Kreuzes auch immer eine derartige Einsatzmeldung eintrifft, der anschließende Alarmierungsweg ist immer derselbe.

Den Ablauf einer solchen Alarmierung kann man sich wie eine Kette vorstellen, ein Glied der Alarmierung greift überbrückend in das nächste ein. Lediglich örtliche Gegebenheiten werden in eigenen Alarmlisten verschieden behandelt. Darunter fallen die Alarmierung der eigenen Mannschaften per Telefon oder die Alarmierung von Spezialkräften wie Katastrophenschutzeinheiten oder Schnelleinsatzgruppen.

Offiziere und Stab

Auch die Kommunikation zwischen den verschiedenen Dienststellen im Großschadensfall ist klar geregelt.

Eigene Offiziere in den Bezirksstäben werden auf diese Koordinierungsmaßnahmen geschult. Übersteigen die Anforderungen auch diese Kapazitäten, so tritt der Landesstab zusammen, der die Hilfsmannschaften landesweit koordiniert. All diese Stabsmitarbeiter, auf der Bezirksebene genauso wie auf der Ebene des Landesverbandes, haben eigene Schulungen, um im Ernstfall die taktisch richtigen Entscheidungen auch rasch treffen zu können. Auch die Vorbereitungen für solche Funktionen sind recht aufwendig, denn im Alarmierungsfall ist kaum mehr Zeit, Inventarlisten zu schreiben oder Telefonnummern nachzuschlagen.

Daher werden die Materialien, die im Einsatzfall benötigt werden, bereits rechtzeitig vorher in Zeiten ohne Einsatz erarbeitet und in Übungen getestet.

Auch die Kommunikation unter den einzelnen Mitarbeitern der Einsatzleitung sowie zwischen dem Österreichischen Roten Kreuz, dem Landesverband und den einzelnen Dienststellen werden in so genannten Stabsrahmenübungen immer wieder geprüft.

Damit soll im Einsatzfall der beste Erfolg für alle erreicht werden, die unsere Hilfe benötigen. ▲

TERMIN

Die Rotkreuz-Helfer werden alarmiert. Ab diesem Zeitpunkt läuft alles wie am Schnürchen nach einem Alarmplan ab. Aber Helfen will geübt sein. Um für den Notfall optimal vorbereitet zu sein und auch die Ausrüstung optimal zu warten und zu überprüfen, messen die Rotkreuz-Einsatzkräfte ihr Können das ganze Jahr über bei zahlreichen Übungen. Der diesjährige Bundesbewerb findet am 3. Juni 2000 in Hollabrunn statt. Besucher sind herzlich willkommen. Informationen erhalten Sie direkt beim Landesverband.

DER DIREKTE DRAHT

zum Landesverband NIEDERÖSTERREICH des Österreichischen Roten Kreuzes.

Für Anfragen und Auskünfte stehen wir Ihnen unter der Telefonnummer

02272/604-0*

sowie unter der Faxnummer

02272/604-580

und über unsere Homepage

www.n.redcross.or.at

gerne zur Verfügung.

Ihr ROTES KREUZ NIEDERÖSTERREICH

Nur keine Panik!

Ihre richtige Reaktion hilft uns!

Einsatz: Das Gesetz regelt, wie Sie sich verhalten müssen

Geschafft! – Endlich ist der Arbeitstag vorbei. Ins Auto und ab nach Hause. Hoffentlich bin ich bald daheim. Bald bei der Familie und dann nur noch: Feierabend genießen.

Plötzlich – da war doch was? Irgendwo ein Geräusch, das nicht normal ist! Das kennt man zwar, aber ganz bewusst hat man es nicht gehört. Blick nach vorne – nichts Besonderes. Kontrollblick in den Rückspiegel: Noch etwas entfernt – da blitzt was blau – und dann wieder das Geräusch – jetzt hört man es sehr genau!

Die Rettung – mit Blaulicht und Folgetonhorn. Was ist zu tun? Bremsen? An den Straßenrand fahren? Gas geben?

Richtig reagieren

Rotkreuz-Einsatzfahrer haben gleich mehrere Interessen zu vertreten. Sie sollen einerseits sehr schnell am Unglücksort sein. Dabei dürfen sie aber die Straßenverkehrsordnung nur insoweit ignorieren, als sie niemanden dabei gefährden. Sie müssen mit dem Patienten so schonend wie möglich gleiten und dürfen trotzdem keine Zeit verlieren.

Sie sollen so wenig wie möglich das Folgetonhorn verwenden (besonders in der Nacht), sie müssen es aber aus Sicherheitsgründen an unübersichtlichen Stellen einsetzen. Bei einem Unfall untersucht der Richter immer zuerst den Einsatz der beiden Sondersignale Blaulicht und Sirene.

Die Ausbildung

Den dafür verantwortlichen Einsatzfahrern wird in Ergänzung zum Führerschein und der notwendigen Fahrpraxis das entsprechende Rüstzeug gegeben.

Die Einsatzfahrerinnen und Einsatzfahrer des Roten Kreuzes lernen alles über die gesetzlichen Grundlagen, vom allgemeinen Straßenverkehrsrecht über das spezifische Verkehrsrecht der Einsatzfahrzeuge bis hin zu organisationsinternen Vorschriften.

Fahrzeugtechnik, Fahrtechnik und Fahrdynamik werden theoretisch gelehrt und praktisch geübt. Dann müssen die „Neuen“ noch eine Serie von Schulungsfahrten absolvieren, zuerst ohne Sondersignal und ohne Patient, dann ohne Sondersignal mit Patient, dann mit Sondersignal ohne Patient, und schließlich, nach der erfolgreich abgelegten Prüfung, erhalten sie die Einsatzfahrzeug-Lenkerberechtigung.

Keine Vollbremsung!

Sie hören das Sondersignal oder erkennen das Blaulicht. Der Gesetzgeber schreibt in der StVO § 26 (5) vor:

Alle Straßenbenützer haben einem herannahenden Einsatzfahrzeug Platz zu machen. Das „Platzmachen“ wird meist in einem „Anhalten“ oder in einem „Rechtsheranfahren und Anhalten“ bestehen.

Richtiges Verhalten

Wir ersuchen Sie um folgendes Verhalten:

- Reduzieren Sie die Geschwindigkeit.
- Versuchen Sie, die Annäherungsrichtung festzustellen – vor allem, wenn Sie das Signal nur hören.
- Bremsen Sie nicht abrupt ab, sondern rollen Sie mit reduzierter Geschwindigkeit an den Straßenrand – auch wenn das Fahrzeug von vorne kommt (Platz für Ausweichmanöver).
- Kreuzungen lieber verlassen als stehen bleiben.

Der Rettungswagen ist vorbeigefahren! Platz gemacht und an den Rand gerollt. Da hat die Rettung genug Platz gehabt, um mich zu überholen.

Und jetzt geht’s weiter! Ich bin bald daheim bei der Familie, und dann werde ich nur noch meinen Feierabend genießen. ▲

Hilfe für die Helfer

Der Begründer des Stress-Managements bei Grossunfällen kam nach Österreich.

Für jeden Helfer in Einsatzorganisationen gibt es oft Situationen und Momente, an die man sich im Nachhinein noch lange erinnert.

Dies können sehr schöne Situationen sein, etwa wenn man jemandem in einer schwierigen Situation helfen konnte – manchmal jedoch sind dies auch Ereignisse, die sehr belastend für die Psyche sind.

Professor Mitchell (l.) ist der Begründer des „Critical Incident Stress Management“

Extremfälle

Gerade in Einsatzorganisationen wie der Feuerwehr, Rettungsdiensten und der Exekutive, aber auch in Bereichen wie der Heimkrankenpflege müssen die Helfer aber oft nach diesen Ereignissen weiter ihren Dienst tun. Nach einem schweren Verkehrsunfall zum Beispiel oder nach Katastrophen.

Diese Belastungen können sich dann, wenn man selbst keine Möglichkeit hat, diese zu verarbeiten, zu tieferen psychischen Symptomen entwickeln. Depressionen, Schlafstörungen und andere Effekte können sich im Extremfall entwickeln.

Experten in Tulln

Unter dem Titel „Psychosoziale Betreuungssysteme“ fand zu der eben geschilderten Thematik eine Seminarreihe beim Roten Kreuz Niederösterreich statt. Viele Experten der Notfallpsychologie aus Europa und den USA waren bei dieser Veranstaltung.

Unter anderem konnte das Rote Kreuz Prof. Jeffrey T. Mitchell aus Baltimore in den Vereinigten Staaten begrüßen. Prof. Mitchell ist der Begründer des „Critical Incident Stress Management“, einer Methode zur Mitarbeiterbetreuung nach belastenden Ereignissen.

Viele Teilnehmer aus allen österreichischen Bundesländern und aus den verschiedensten Einsatzorganisationen trafen sich in Tulln.

Gespräche helfen

Das Niederösterreichische Rote Kreuz hat in den letzten Jahren Methoden zur Mitarbeiterbetreuung nach belastenden Ereignissen entwickelt und zum Teil bereits umgesetzt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden als so genannte „Peers“ ausgebildet, um mit ihren Kolleginnen und Kollegen sofort nach dem Ereignis kurze Gespräche zu führen und ihnen helfen zu können, ebendiese Ereignisse zu verarbeiten.

Für tiefer gehende Betreuung und eventuelle Therapie stehen im Roten Kreuz auch Psychologen mit Spezialausbildung zur Verfügung, die im Ernstfall rasch eingesetzt werden können.

Mit der Ausbildung zum Peer wurde im vergangenen Jahr begonnen, insgesamt haben bereits zehn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die dreimal 16-stündige Ausbildung bei geprüften Psychologen abgeschlossen. ▲

Teilnehmer aus allen Bundesländern trafen sich in Tulln